

ACESSO E ACOLHIMENTO HUMANIZADO AOS USUÁRIOS DO CENTRO DE SAÚDE DE AGUANIL MG

ALYNE CORREIA SILVA. Secretaria Municipal de Saúde de Aguanil MG (Atenção Primária).
alynecsilva19@yahoo.com.br

Introdução: Ao abordar a qualidade de serviços de saúde o reconhecimento técnico sobre a perspectiva do usuário é fundamental para o aperfeiçoamento da relação do mesmo com o serviço prestado.

Objetivo: Avaliar o acolhimento do Centro de Saúde Garibalde Nanete a partir da visão do usuários sobre o acesso ao serviço e como o mesmo vem sendo prestado.

Metodologia: O estudo tem abordagem qualitativa-quantitativa. É realizado periodicamente na primeira quinzena do primeiro mês de cada trimestre do ano (janeiro, abril, julho e outubro) desde de janeiro de 2009, sendo utilizado o método de coleta de dados por meio de questionários semi-estruturados.

Resultados: Considerando os aspectos geográfico, econômicos e organizacionais os usuários descreveram algumas facilidades e dificuldade. No primeiro pode-se verificar que o tempo de deslocamento devido a distância entre a residência do usuário e o serviço de saúde é fator dificultante que mais se destaca. Os aspectos econômicos e organizacionais pesam bastante na escolha do serviço, porém o acolhimento é fator preponderante sobre os demais. Isto demonstra que a forma de organização do serviço e a competência profissional da equipe foram fatores de grande importância para a satisfação dos usuários, embora tenham sido referidas dificuldades pontuais com alguns elementos da equipe.

Conclusões: O acesso e ao acolhimento são elemento essenciais para a satisfação dos usuários do serviço de saúde. Através dessa pesquisa periódica é possível oferecer um atendimento humanizado e de qualidade para a população.